

## PAPER DETAILS

TITLE: Üniversitelerde Bilgi İşlemden Yönetim Bilisim Sistemlerine Geçiş: Mevcut Durum ve Beklentiler

AUTHORS: Muhammet DAMAR,Erman COSKUN

PAGES: 21-0

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/273136>

# Üniversitelerde Bilgi İşlemden Yönetim Bilişim Sistemlerine Geçiş: Mevcut Durum ve Beklentiler

Muhammet DAMAR<sup>1</sup>, Erman COŞKUN<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Rektörlük Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, Turkey

<sup>2</sup> İşletme Fakültesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, Sakarya Üniversitesi, Sakarya, Turkey

[muhammet.damar@deu.edu.tr](mailto:muhammet.damar@deu.edu.tr), [ermanc@sakarya.edu.tr](mailto:ermanc@sakarya.edu.tr)

(Geliş/Received:19.02.2016; Kabul/Accepted:05.12.2016)

DOI: 10.17671/btd.28257

**Özet—** Türkiye’de Yükseköğretim kurumları içinde bulunduğumuz dönemde yeniden yapılanma süreci içerisinde. Yükseköğretim kurumları için bilgi işlem daire başkanlıkları kritik öneme sahiptir. Bu yeni yapılanma sürecinde, çağın gereklerini karşılayan, teknolojiyi ve bilginin dönüşümünü takip eden, yeni bilgi işlem daire başkanlığı yapılanması ve görev tanımlarını tartışmak gerekmektedir. Çalışmada sırasıyla literatür taraması, bilgi işlem daire başkanlıklarının mevcut yapısı, dünya üniversitelerinde bilgi işlem birimlerinde mevcut durum, organizasyon, yönetici, bilgi teknolojileri ve karar ilişkisi, bir birim ve bir disiplin olarak yönetim bilişim sistemleri (YBS) başlıkları ele alınmıştır. Bunun yanında çalışmada Dokuz Eylül Üniversitesi’nde 293 kişinin katılımıyla tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kasti örnekleme yöntemi kullanılarak, kişisel anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışma tanımlayıcı bir araştırma özelliğine sahiptir. Bir bilgi işlem daire başkanlığı için mevcut durum ve beklentiler tanımlayıcı anket çalışması ile ortaya konmuş, daha etkin iş yönetimi için yönetim bilişim sistemleri disiplinini içine alan yeni bir organizasyon yapısı sunulmuştur. Bu noktada yönetim bilişim sistemleri yaklaşımı bir çözüm olarak ortaya konulmuş ve sağlayacağı faydalar literatür çerçevesinde ifade edilmiştir. Çalışma klasik bilgi işlem yapılanması üzerine getirdiği yeni yaklaşım ile önem taşımaktadır.

**Anahtar Kelimeler—** Üniversite, Bilgi İşlem, Beklentiler, YBS, Yeni Bilgi İşlem Yapılanması

## Transition from Information Technology Approach to Management Information Systems at Universities: Current Status and Expectations

**Abstract—** Currently, higher education institutions in Turkey are in a restructuring process. For higher education institutions, IT departments have critical roles and importance. In this new restructuring process, it is necessary to discuss the structuring of new IT departments and their institutional roles, which will meet the needs of the times, where the transformation of technology is fast and information and knowledge are vital. In the study, literature review, current structure and roles of IT departments are discussed and MIS approach for university IT departments which combines organization, manager, information technology (software, hardware, database, network) and decision making as one unit is proposed. As data collection tool a personal questionnaire was used with the participation of 293 people at Dokuz Eylül University. Stratified sampling method was used in the study. The study is a descriptive research. The present situation and expectations for the university IT department are presented with the data collected, and a new organizational structure has been presented covering the discipline of management information systems for more effective managerial and administrative decision making. At this point, management information systems approach is explained as a solution to current insufficiencies of IT, and possible benefits to be provided are expressed. The study contributes to literature by proposing new university IT department roles and structure schema by extending current IT responsibilities with contributions from MIS discipline.

**Keywords—** University, IT, Expectations, MIS, New IT Structure

### 1. GİRİŞ (INTRODUCTION)

İçinde bulunduğumuz çağda en önemli unsurlardan biri bilgidir. Bilgi üretimi, yönetimi ve kullanımı geleceği belirleyebilecek çok önemli bir etkiye sahiptir. Üniversiteler bilgiyi üreten en önemli kuruluşlardan biridir [15]. Bilişim sistemlerinin etkin kullanımı, kamu ve özel kuruluşlarda her geçen gün önemli hale gelmektedir. Son yıllardaki gelişmeler ile karmaşık bir yapıya dönüşen iş dünyasında, bilgi teknolojilerinin yeterliliği ve etkin kullanımı, yaşanan sorunlara çözüm olarak ortaya çıkmıştır [28].

Üniversitelerde bilişim sistemleri ve bilişim teknolojilerinden sorumlu olan birim bilgi işlem daire başkanlığıdır. Yükseköğretim Kurumları'nın 1983 yılında idari teşkilatı hakkında kanun hükmünde kararnamesinde yayınlanmış üniversite bilgi işlem daire başkanlıkları için görev tanımı, üniversite yöneticilerinin karar destek süreçlerini karşılamamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, 20. yüzyılın son çeyreği ile kaydettiği hızlı dönüşüm ile bilimsel ve teknolojik gelişmelerin vazgeçilemeyen altyapısı ve desteği durumuna dönüşmüştür [31]. 1983 yılı ile günümüz ihtiyaçları ve teknolojinin geldiği nokta arasında ciddi farklılıklar mevcuttur.

Yükseköğretim kurumları için yeniden yapılanma süreci Yükseköğretim Kurumu (YÖK)'nun Şubat 2011'de internet sitesi üzerinden yapılan duyuru ile resmi hale dönüşmüştür [11]. Bu süreçte çağın gereklerini karşılayan, teknolojiyi ve bilginin dönüşümünü takip eden yeni bilgi işlem daire başkanlığı yapılanması ve görev tanımlarını tartışmak gerekmektedir. Çalışmada sırasıyla literatür bilgisi, bilgi işlem daire başkanlıklarının mevcut yapısı, Dünya üniversitelerinde bilgi işlem birimlerinde mevcut durum, organizasyon, yönetici, bilgi teknolojileri ve karar ilişkisi, bir birim ve bir disiplin olarak yönetim bilişim sistemleri (YBS) başlıkları ele alınmıştır. Bir bilgi işlem daire başkanlığı için mevcut durum ve beklentiler tanımlayıcı anket çalışması ile ortaya konmuş, daha etkin iş yönetimi için yönetim bilişim sistemleri disiplini içine alan yeni bir organizasyon yapısı sunulmuştur.

### 1.1 Kavramsal Çerçeve (Conceptual Framework)

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında üniversiteler, hizmet ettikleri toplum ve kurumların taleplerine bağlı kendilerini yenilemek revize etmek durumundadır. Yükseköğretim sisteminin yeniden yapılandırılma süreci Türkiye'deki önemli tartışma konularındandır. Üniversiteler bu bağlamda, yapılanmanın nasıl olması gerektiği hususunda detaylı bilgilerin bulunduğu raporlarını YÖK'e sunmuşlardır[11]. Türkiye'de üniversitelerin bilgi işlem birimleri; donanım, yazılım ve ağ hizmetleri gibi temel hizmetleri sağlamaktadır. Bilgi teknolojilerinin kalite ve etkinliği ile örgütsel performans kriterleri arasında doğrusal bir ilişki olduğu yapılan çalışmalarda görülmüştür[30]. Günümüzde öğrenci, akademik ve idari personelin ihtiyaçlarına yönelik, iş süreçlerine entegre, yönetsel ihtiyaçlara cevap verebilen; insan, teknoloji,

sistem teorisi ve bilgi yönetimi alanlarını bir araya getirip bütünleştiren bilgi işlem yapılanması, çağımızın gereksinimidir. Bu yapılanma yönetim bilişim sistemi ile gerçekleştirilebilir[8].

Bensghir'e göre [6] yönetim bilişim sistemleri kavramsal açıdan olarak farklı anlamlar yüklenilerek kullanılmaktadır. Yönetim bilişim sistemleri, bilgisayarlara bağlı bilgi işlem süreçleriyle ilişkili teknolojileri, prosedürleri, sistemleri ile insan kaynaklarını içine alan genel bir kavram olarak ifade edilirken, diğer taraftan, işletmenin fonksiyonlarını desteklemesi adına geliştirilmiş bilgi sistemi adı olarak ifade edilebilmektedir.

5436 sayılı kanunun 15. maddesinde kamu kuruluşlarına, strateji geliştirme birimleri aracılığıyla yönetim bilgi sistemlerine ilişkin hizmetleri yerine getirme görevi verilmiş bulunmaktadır. Strateji geliştirme birimleri çalışma usulü ve esasları hakkındaki yönetmeliğin 8. maddesinde, yönetim bilgi sistemi fonksiyonuna göre yürütülebilecek görevler şu şekildedir:

- Yönetim bilgi sistemleri ile ilişkili hizmetleri, diğer birimler ile işbirliği ile gerçekleştirmek.
- Yönetim bilgi sistemi geliştirme çalışmasını yürütmek
- İstatistiksel kaydın alınması ve kalite kontrol süreçlerini gerçekleştirmek[12].

YBS, temelde yönetim, bilişim, bilgi teknolojileri stratejileri ile teknolojinin etkin yönetilmesi ve uygulanması, örgütün değişimi ve bütünleşmesiyle ilgilenmektedir[6]. Etkin bilgi yönetimi; üniversiteler için yönetsel karar süreçlerinde, bilginin sağlanmasını, tutulmasını ve yönetimini sağlar[25]. Üniversiteler diğer kuruluşlar gibi, insan, makine, para ve materyallere sahip olmasına rağmen karar verme süreçleri farklıdır[14]. Üniversitelerdeki kompleksliğin artmasıyla, bilgi iletişimini yöneticilerin etkin kullanması önerilmektedir[1]. Teknolojik olanakların gelişmesi ile bilgiye ulaşmanın önemini artırmış ve küreselleşmeye bağlı rekabet ortamında bilgiye en kısa zamanda ulaşmayı önemli hale getirmiştir[29]. Bu durum bilgi sistemleri için işlevsellik anlayışının yanında çağdaş bilgi sistemi yaklaşımının gerekliliğini de beraberinde getirmiştir. Çağdaş yaklaşım teknik yaklaşım (bilgisayar bilimi, yönetim bilimi, yöneylem araştırması) ve sosyal yaklaşımın (sosyoloji, psikoloji, ekonomi) kesişmesinden oluşmaktadır[23]. Bunu gerçekleştiren yapı ise yönetim bilişim sistemleridir.

YBS iş süreçleri ile yakın etkileşim içindedir. Süreçleri gözleme, daha güvenilir bir şekilde verileri toplama, veriyi işleme ve organize ederek bilgiye dönüştürme yeteneğine sahiptir. Aynı zamanda yöneticilerin veriyi bilgiye dönüştürülebilmesini ve planlamayı kolaylaştırıcı birçok avantajları bulunur[16]. Yapılan çalışmalarda yönetim bilişim sisteminin eksik ya da olmaması

üniversite gibi organizasyonların karar verme süreçlerinde verimliliği azalttığı belirtilmiştir[20]. YBS, bilgisayar bilimlerinin işletme ile kesiştiği nokta olarak ifade edilmektedir ve işletmenin bilgi sistemiyle ilgili alt yapı, planlama, gereksinimler veya planlama gibi konularla ilgilenmektedir. YBS, modern bir üniversite sisteminin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmektedir [14].

### 1.2 Türkiye'deki Bilgi İşlem Daire Başkanlıklarının Mevcut Yapısı (Current Structure of Information Technologies Departments in Turkey)

Üniversite bilgi işlem daire başkanlıklarının görev tanımı 1983 yılında yapılmıştır[35]. 1983 yılından 2014 yılına kadar bilgi ve iletişim teknolojilerinde büyük değişim gerçekleşmiştir.

Tablo 1. Web siteleri vasıtasıyla incelenen kamu üniversitelerinin bilgi işlem daire başkanlıkları (Data processing departments of public universities surveyed through web sites)

| İncelenen Üniversitelerin İsimleri |                                    |                               |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Abant İzzet Baysal Üniversitesi    | Gazi Üniversitesi                  | Muğla Üniversitesi            |
| Akdeniz Üniversitesi               | Gaziantep Üniversitesi             | Mustafa Kemal Üniversitesi    |
| Ankara Üniversitesi                | Gaziosmanpaşa Üniversitesi         | Ondokuz Mayıs Üniversitesi    |
| Boğaziçi Üniversitesi              | Gebze Yüksek Teknolojisi Enstitüsü | Orta Doğu Teknik Üniversitesi |
| Celal Bayar Üniversitesi           | Hacettepe Üniversitesi             | Pamukkale Üniversitesi        |
| Cumhuriyet Üniversitesi            | Harran Üniversitesi                | Sakarya Üniversitesi          |
| Çanakkale 18 Mart Üniversitesi     | İnönü Üniversitesi                 | Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Çukurova Üniversitesi              | İstanbul Teknik Üniversitesi       | Trakya Üniversitesi           |
| Dicle Üniversitesi                 | Karadeniz Teknik Üniversitesi      | Uludağ Üniversitesi           |
| Dokuz Eylül Üniversitesi           | Karabük Üniversitesi               | Yıldız Teknik Üniversitesi    |
| Erciyes Üniversitesi               | Kocaeli Üniversitesi               |                               |
|                                    | Marmara Üniversitesi               |                               |
|                                    | Mersin Üniversitesi                |                               |

Tablo 1'deki üniversitelerin bilgi işlem daire başkanlıklarının web siteleri üzerinden yapılan

incelemede mevcut organizasyon yapılarının iki ile beş alt birim ile oluştuğu ve birimler arasında belirli bir standardın olmadığı görülmektedir.

Yapılan inceleme ilgili üniversitelerin bilgi işlem daire başkanlıklarının web siteleri üzerinden yapılan bir incelemedir. Tablo 1 üzerindeki üniversitelerimizin bilgi işlem hizmetlerine ait bir web sitesi mevcuttur. Tablo 2 üzerinde birimler beş grup altında toplanarak gösterilmiştir. Bilgi işlem birimleri içindeki bu gruplar:

- **Ağ-sistem-network:** Teknik işlerin gerçekleştirildiği, network kurulumundan, bilgisayar bakım onarımına, akıllı kart ve kameralar ile ilgili hizmetlerin servis edildiği birimleri kapsamaktadır.
- **Yazılım-web projeleri:** Yazılım ve web projelerinden sorumlu birimleri kapsamaktadır.
- **İdari mali işler:** Ayniyat, mali işler, yazı işleri vb. idari süreçleri yürüten birimleri kapsamaktadır.
- **Yardım masası:** Kullanıcıların donanımsal ve yazılımsal problemleri konusunda iletişim kurduğu birimleri kapsamaktadır.
- **Proje ve personel yönetimi:** Proje ve personel yönetimi ile ilgili birimleri kapsamaktadır.

Organizasyon içerisinde her birimin bir görev tanımı mevcuttur. Bilgi işlem daire başkanlıkları gibi bilgiyi işleyen birimlerin daha dinamik bir organizasyon yapısı içinde olması gerekmektedir. Koçel'e göre [22] bir organizasyonun pozisyonu, belirli işlerin toplandığı bir iş merkezine benzemektedir. Bu pozisyona tayin edilen kişi veya kişiler tarif edilmiş bu işleri yapmaktan sorumludur. Bu nedenle bu organizasyonlar içindeki pozisyonlara verilecek unvan, o pozisyonun fonksiyonunu göstermelidir. Bu noktada Tablo 1'deki üniversitelerin içinde bulunduğu durumu gösteren Tablo 2, bilgi işlem daire başkanlıkları fonksiyonel bir organizasyon yapısına sahip midir, sorusunu ortaya koymaktadır. Tablo 2 üzerindeki çeşitlenmenin fazlalığı ve birimlerin beş ana grup altında toplanabilmesi, bilgi işlem birimleri içinde insan kaynaklarının, iş süreçlerinin titizlikle organize edilemediğini ve dolayısı ile yönetilemediğini göstermektedir.

Tablo 2. Üniversite bilgi işlem daire başkanlıklarını oluşturan alt birimler (The sub-units that make up the university data processing departments)

| Ağ-Sistem-Network                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Yazılım-Web                                                                                                                                                                                                                  | İdari Mali İşler                                                                                                                                         | Yardım Masası                                                                                                                                                                                                              | Proje ve Personel Yönetimi                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü,<br>Ağ ve Sistem Yönetimi,<br>Donanım Şube Müdürlüğü,<br>Sistem ve Ağ Grubu,<br>Donanım Hizmetleri,<br>Sistem/Network Hizmetleri,<br>Sistem Yönetim Birimi,<br>Akıllı Kart Birimi,<br>Teknik Birimler,<br>Teknik Destek ve İşletim Hizmetleri,<br>Güvenlik Kamera Sistemleri Birimi,<br>IP Santral Birimi,<br>İdari ve Teknik Destek Birimi,<br>Bilgisayar ve Diğer Bilişim Malzemelerinin Bakım Ve Onarımı | Program ve İstatistik Şube Müdürlüğü,<br>Web Teknolojileri,<br>Yazılım Hizmetleri,<br>Web Yönetim Birimi,<br>Web Tasarımı ve Yazılım Birimi,<br>Yazılım ve Görsel Medya Hizmetleri,<br>Web Birimi,<br>Yazılım Şube Müdürlüğü | İdari Mali İşler,<br>İdari Birimler,<br>Tahakkuk İşleri,<br>Ayniyat İşleri,<br>Yazı İşleri,<br>İdari Büro,<br>Satın alma,<br>İdari Daire,<br>Sekreterlik | İletişim Birimi,<br>Proje Destek Gurubu,<br>Enformatik Şube Müdürlüğü,<br>Mobil ve Kullanıcı Hesapları,<br>Kullanıcı Destek Birimi,<br>Atölye,<br>Enformatik Grubu,<br>Donanım Destek,<br>Yazılım Destek Birimi<br>Santral | E-Belge ve Personel Koordinasyon Birimi,<br>Enformatik Şube Müdürlüğü,<br>İnsan Kaynakları Birimi,<br>Süreç ve Yönetişim Grubu,<br>Analiz & Eğitim Şube Müdürlüğü |

### 1.3 Dünya Üniversitelerinin Bilgi İşlem Birimlerinde Mevcut Durum (Current Situation of World Universities in Computing Units)

Dünyanın ileri gelen birçok üniversitesi bilgi işlem birimlerini, yönetim bilişim sistemleri bölümü olarak veya bilgi sistemleri yönetimi birimi olarak adlandırmaktadır. Bu noktada Dünya'nın en önemli üniversitelerinden Cambridge Üniversitesi bilgi işlem yapılanması ile bize örnek teşkil etmektedir. Cambridge Üniversitesi bilişim hizmetlerini 3 birim üzerinde gerçekleştirmiştir; akademik ve altyapı hizmetleri, yönetim bilişim hizmetleri, yüksek performanslı bilgi işlem servisedir [32].

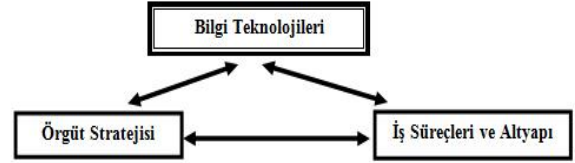
- *Akademik ve alt yapı hizmetleri:* Eduroam, mail, kablosuz ağlar, işletim sistemi problemleri, sistem güvenliği, kullanıcı şifreleri vb. alt yapı hizmetlerini kapsamaktadır [2].
- *Yönetim bilişim hizmetleri:* Üniversitede yönetim bilişim hizmetleri, kullanıcı odaklı bir yaklaşımla organizasyon amacına kenetlenerek; araştırma, eğitim ve yönetim alanında, üniversite genelinde kullanılan kritik yönetim süreçlerini desteklemek ve bu noktada hizmet sunmaktır. Fakülteler, bölümler, merkezler, enstitüler ve üniversitenin diğer kurumları ile üniversitenin gelecekte planlanan hizmetler doğrultusunda stratejik olarak çalışarak, ilgili birimlerin iş süreçlerini, yeteneklerini ve iş ihtiyaçlarını karşılayıp, iyileştirerek bilişim çözümleri geliştirmek birimin görevidir[24].
- *Yüksek performanslı bilgi işlem servisi:* Büyük matematiksel, fiziksel ve grafiksel işlemlerin gerçekleştirilebilmesi için organize edilmiş bilişim servislerini ve servis alt yapısını kapsamaktadır [17].

### 1.4 Organizasyon, Yönetici, Bilgi Teknolojileri Ve Karar İlişkisi (Organization, Manager, Information Technology and Decision Relation)

Organizasyonların başarılı olabilmesinde yöneticilerin vermiş oldukları kararların etkisi büyüktür ve üniversiteler bir organizasyon yapısı ile faaliyetlerini sürdürmektedir. Yöneticilerin birincil görevi, kurum için en doğru kararı en hızlı şekilde vermektir. İyi bir kararın niteliği ise, kurulan sistemler içinden gelen bilgilerin zamanında, güncel ve doğru olarak üretilmesiyle orantılıdır[1][12]. Karar sürecine doğrusal bir etkisi olan bu bilgilerin üretiminde bilgi istemleri etkinliği önemlidir.

Günümüzde her alanda ve konuda büyük değişimler yaşanmaktadır[3]. Bu değişim içinde yöneticiler değişken

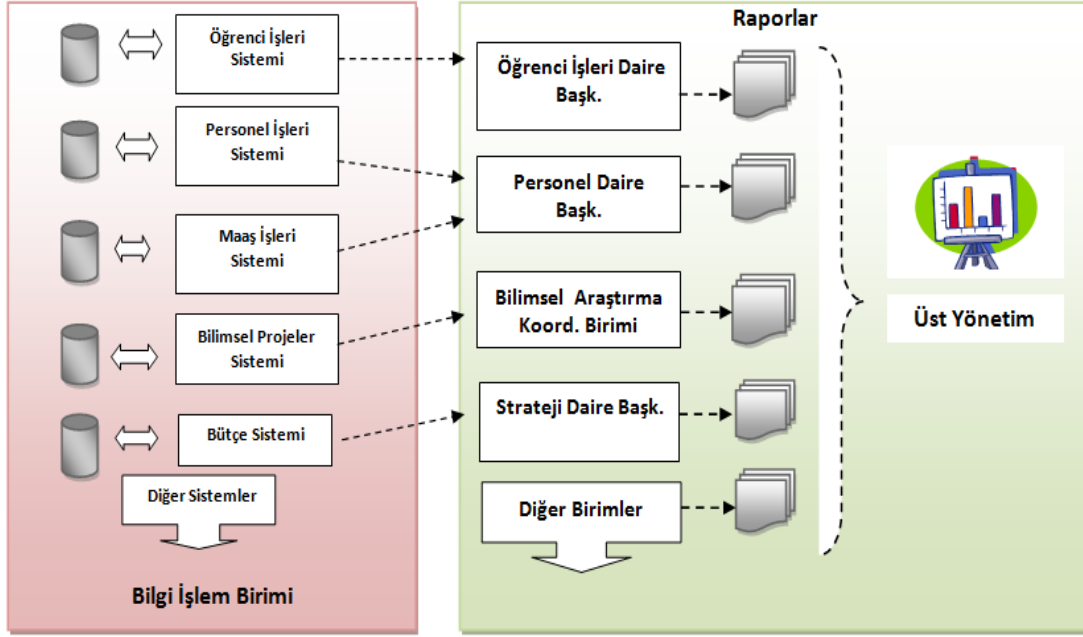
durumlarda farklı kararlar alabilmektedir. Karar alıcıların kararlarının rasyonel ve doğru olması ise organizasyon içindeki sistemlerden beslenen güvenli bilgilerle donatılmasına bağlıdır[10]. Bilgi teknolojileri, örgüt stratejisi, iş süreçleri ve altyapı arasında Şekil 1'de görüldüğü gibi doğrusal bir ilişki vardır. Gökşen'e göre [13] herhangi bir plan ve programı olmayan organizasyon, kendi kurum politikasını üretemeyeceğinden, kurum yöneticileri belirlenmemiş planlara göre faaliyette bulunacak ve kurum bilgi eksikliği nedeniyle kısa sürede olumsuz sonuçlar ile karşılaşacaktır.



Şekil 1. Örgüt stratejisi, iş süreçleri ve bilgi teknolojileri ilişkisi[30]

(Relationship between organizational strategy, business processes and information technology [30])

Koçel'e göre [22] bir kurumun faaliyet akışı ve bu akışı yönlendirecek olan yönetim süreci içinde temel nitelikteki iş karar vermektir. Bu durumda yöneticinin yaptığı iş bilgiyi işlemek olarak adlandırılabilir. Yöneticinin ve kurumun başarısı bu yönlendirme ve süreçte aldığı kararların kalitesiyle örtüştürülmektedir. Bu noktada karar vermek bir bakıma bilgiyi işlemektir. Yönetim katmanında karar süreçlerinin katmanlar arasında sağlıklı bir şekilde işlemesi için veri ve enformasyonun bilgiye, daha sonra da yönetsel süreçlerde kullanılacak üst bilgiye dönüştürülmesi gerekir[22]. Klasik bilgi işlem yapılanmasında (Şekil 2) bu durumun sağlıklı bir şekilde işlemediği görülmektedir. Şekil 2 içerisinde bilgi işlem biriminin proje gruplarından oluştuğu görülmektedir. Bilgi işlem biriminde farklı proje grupları, birimlerin farklı dönemlerde istedikleri bilgiler için talep yönünde rapor oluşturmaktadır. Bu raporların üst yönetimin ve diğer birimlerin ihtiyaçlarına uygun olarak servis edilmesinde bir organizasyon eksikliği olduğu görülmektedir. Proje grupları doğrudan birimlere bağlıdır. Proje gruplarının faaliyetleri arasında bilgi işlem biriminde ortak bir koordinasyon veya yapılanma yoktur. Bu şekilde gerçekleşen süreçlerde iş ve zaman kaybı, proje gruplarının koordinasyon ve yönetim zorluğu, üst yönetimi ve diğer birimlere sunulan raporlarda eksik ve yetersiz bilgilendirme söz konusu olabilir.



Şekil 2. Klasik üniversite bilgi işlem birimi raporlama ve bilişim hizmeti servis süreci  
(Classical university information processing unit reporting and information service, service process)

Örgütlerin faaliyetlerini sürdürürken faaliyetlere bağlı bilgi miktarı ve karmaşıklığının artması, bilginin geleneksel sistemlerle işleme, depolama ve dağıtım adımlarını güçleştirmektedir[10]. Bu bağlamda modern anlamda bilişim sistemlerinin rolü, organizasyon içindeki çok sayıda ve karmaşık süreçlerdeki bilgilerin işlenmesini, akışını ve muhafazasını sağlayarak, organizasyonun her kademesindeki kişi için kullanılabilir hale dönüştürmek olarak ifade edilebilir.

Laudon ve Laudon'a [23] göre bilişim sistemleri, organizasyon, yönetim ve teknoloji olmak üzere 3 bölümden oluşmaktadır ve sadece donanımsal elektronik devrelerden oluşan sistem değildir. Bilişim teknolojileri altyapısı ile organizasyona bağlı süreçlere yönetsel çözümler getiren sistemlerdir. Bunun yanında, bilgisayar teknolojileri ile sınırlı olmayan, pozitif bilimler ile sosyal bilimlerin kesişimi olarak ifade edilmektedir. Etkin ve kullanışlı bir bilişim sisteminden bahsedebilmek için kurulan sistemin organizasyon, yönetim ve teknolojik olarak kuruma tam bir hakimiyeti gerekmektedir.

Organizasyon faaliyetlerini yöneten yöneticilerdir. Yönetim ise karar verme işlemidir [9]. Karar vericilerin rasyonel karar vermesi çeşitli ve güvenli bilgilerle donatılmasına bağlıdır[10]. İşletmelerin yönetsel kademelerinde görev alan yöneticilerin pozisyonlarına göre ilgili bilgilerin zamanında raporlanması gerekir. Bu durum etkin bir bilgi sisteminin işletmede kurulması ile gerçekleşebilir [18]. Organizasyonlarda bilgi dolaşımını ve saklanması ve işlenmesini sağlayan bilgi sistemleridir. Bilişim teknolojileri ve bilişim sistemlerinin performansı, iş süreçlerini, işletme stratejisini doğrudan etkilemektedir. Bu bağlamda yönetim bilişim sistemleri organizasyonlar için önemli bir role sahiptir. Yönetim

bilişim sistemi, sistem kullanıcılarına zamanında güvenilir, eksiksiz, erişilebilir ve anlaşılır bilgi sağlamayı amaçlayan herhangi bir organizasyonun en önemli araçlarından birisi olarak ifade edilmektedir[37].

#### 1.5 Bir Birim Bir Disiplin Olarak Yönetim Bilişim Sistemleri (Management Information Systems as a Discipline)

Yönetim bilişim sistemleri, sistemlerin ve uygulamaların inşa edilmesi çalışmaları ile bilgisayar bilimi, yönetim bilimi ve yöneylem araştırmaları ile ilişkili teorileri birleştiren; sosyoloji, ekonomi ve psikoloji tarafından desteklenen; davranışsal konuları kapsayan; çağdaş bir sosyoteknik yaklaşımdır[23]. Yönetim bilişim sistemleri; yönetim, bilgi sistemi, bilgi teknolojisi stratejileri, teknolojinin etkin yönetimi, uygulanması bilgi sistemlerinin örgütsel değişim ile bütünleşmesi ile ilgilenmektedir. Dinamik bir yapıya sahip olan bu disiplin; yönetim bilimi, davranış bilimi, örgüt kuramı ve bilgisayar birimleri gibi diğer disiplinlerden katkı sağlanmaktadır. Yönetim bilişim sistemleri disiplini genel olarak aşağıdaki konu başlıkları üzerinde yoğunlaşmaktadır[6][34]:

- Bilgi Sistemi Planlama
- Bilgi Teknolojilerinin(BT) Etkileri, BT Yenilikleri ve Proje Yönetimi
- Veri Tabanı Yönetimi
- Karar Destek Sistemi
- Sistem Analiz ve Tasarımı
- BT'lerin Etik Boyutları
- İş Süreci Tasarımları
- Veri Madenciliği ve Web Madenciliği
- Sosyal İşlem ve Sosyal Medya Analizleri

- İnsan Davranışları ve Örgüt Çalışmaları
- Ekonomi Ve Bilgi Sistemleri
- Bilgi Sistemlerinin Sosyal ve Kültürel Yönleri
- Hizmet İşleme ve İşlem Yönetimi
- Yeşil Bilişim Sistemleri
- İnsan-Bilgisayar İlişkileri, Örgütsel Değişim
- Kamu Kurumlarında Bilgi Sistemleri ve Uygulanma Alanları
- Bilgi Sistemleri Güvenlik ve Kişisellik

Yönetim bilişim sistemleri üniversitelerin önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora programı olarak işletme veya sosyal bilimler altında açılan programlarıdır. Türkiye’de yönetim bilişim sistemlerini lisans düzeyinde açan Kadir Has Üniversitesi[19], Sakarya Üniversitesi [27], Yeditepe Üniversitesi [33], Aksaray Üniversitesi [4], Başkent Üniversitesi [5] ve Boğaziçi Üniversitesi [6] yönetim bilişim sistemleri bölümleri öğretim planlarını incelediğimizde, işletmenin teknoloji ihtiyaçlarını çözüm getiren öğrenci eğitimine odaklanıldığı görülmektedir. Üniversitelerin yönetim bilişim sistemlerini diğer disiplinlerden ayıran ders içerikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Veri Madenciliği ve İş Zekası
- İşletme Veri İletişimi
- İş Proses Yönetimi
- İş Sürekliliği
- Bilişim Suçları ve Hukuku
- Araştırma Ve Rapor Yazma Teknikleri
- Sistem Analizi ve Tasarımı
- Stratejik Yönetim
- BT Proje Yönetimi
- Karar Destek Sistemleri
- Bilgi ve Teknoloji Yönetimi
- Kurumsal Bilgi Sistemleri
- BT İnovasyon ve Girişimcilik
- Bilgi Yönetimi
- Çağdaş Yönetim Teknikleri
- Karar Vermede Sayısal Analiz
- Kurumsal Kaynak Planlama
- Bilgi Teknolojilerinde Girişimcilik

Yukarıda ders listesinde görüldüğü üzere yönetim bilişim sistemleri, teknoloji ile iç içe olan bir programdır. Bu bölümlerin sayısı ülkelerin gelişmişlik düzeyiyle örtüşmektedir. YBS mezunları dört temel alanda istihdam edilebilmektedir[26]:

- *Bilişim toplumu işletmelerinin kilit personeli:* İşletme süreçlerine hakim, bilgi sistemlerini kullanıp uygulayabilen, proje yönetimi yaklaşımına ve işletme içi bazı paket yazılımlara hakim.
- *Büyük ölçekli işletmelerin bilgi işlem birimi personeli:* İşletme özelliklerine göre yazılım geliştirebilecek ekipte yer almaya uygun ve

uygulama yönetebilen, işletmenin ihtiyaçlarına dönük bilişim sistemini tanımlayıp doğru ihtiyaç analizini ortaya koyabilecek personel.

- *Bilişim işletmeleri yönetici adayı:* İşletme fonksiyonlarına hakim ve onları yönetebilen, sistem analizi yapabilen, iş süreçlerine hakim, takım liderliğini ve bilgi sistemleri üzerinde koşturulacak yazılımın gelişim sürecinde yönetim görevini üstlenebilen yönetici.
- *İşletme içi karar destek süreçlerinde etkili uzman personel:* İşletme içindeki kompleks problemleri tespit eden ve bunlara çözüm üreten, çok sayıda karar alma yöntemini işletmenin süreçlerinde uygulayabilen, içinde bulunduğu süreçte stratejik hareket eden uzman personel.

YBS mezunlarının istihdam alanı ve aldıkları eğitim içerikleri göz önüne alındığında, bir alt birim olarak bilgi işlem birimlerinin birçok iş sürecini üstlenebileceği ve süreçleri etkinleştireceği görülebilir.

## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ (METHOD)

Çalışmada anket türü olarak kişisel anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olarak Bilişim Hizmetleri Analiz Anketi kullanılmıştır. Anket soruları; demografik bilgiler, var olan bilgi işlem hizmetlerinin değerlendirilmesi, bilgi işlem hizmetleri konusunda beklentilerin ölçülmesi ve talep edilen/önerilebilecek bilişim hizmetlerinin tespiti olmak üzere dört grup olarak oluşturulmuştur. Dokuz Eylül Üniversitesi bilgi işlem hizmetlerini kullanan akademik personel, idari personel ve öğrenci gruplarından çalışmaya katılmayı kabul eden 293 kişiye ulaşılarak örneklem oluşturulmuştur. Çalışmanın öğrenci örneklemine, bilişim konusunda eğitim almaları ve teknik beceriye sahip olmaları nedeniyle; bilgisayar mühendisliği, bilgisayar programcılığı ve yönetim bilişim sistemleri yüksek lisans programı öğrencileri dâhil edilmiştir. Ayrıca anketin bilişim hizmetlerini daha sık kullanan strateji daire başkanlığı, öğrenci işleri daire başkanlığı, personel daire başkanlığı vb. idari birimlerdeki personeller ile bölüm ve enstitülerin öğrenci işlerindeki personele uygulanmıştır. Çalışmada toplam 293 kullanıcıya anket yapılmıştır. Bunların %34,8’i (n=102) akademik, %36,2’si (n=106) idari ve %29’u (n=85) öğrencidir. Çalışma tanımlayıcı bir araştırma özelliğine sahiptir. Tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden yargısal (kasti) örnekleme yöntemi çalışmada kullanılmıştır. Özdemir [36], yargısal/kasti örnekleme, gerekli bilgiyi en iyi sağlayabilecek elemanların örnekleme seçilmesi olarak etmektedir.

Çalışmada kullanılan Bilişim Hizmetleri Analiz Anketinin içeriği, kullanıcı ihtiyaçlarına göre gruplandırılmış, bilgi işlem biriminin hizmetleri incelenerek oluşturulmuştur. Soruların hazırlanışında; örgütten memnuniyet düzeyi ve bilişim hizmetleri beklentilerini ortaya koymak hedeflenmiştir. Servis edilen bilişim hizmetleri üzerine

yapılan ankette sorular ve yöntemler amaca hizmet etmiştir.

Çalışmaya başlanmadan önce, konudan hiç bahsetmeden 10 kişilik bir gruba anket formu verilerek, anket sorularını cevaplandırmaları istenmiştir. Bu noktada anket düzeninde çıkan hatalar not alınmış, soruların açık, net ve

objektif olduğundan emin olunmuştur. Anket şekilsel olarak çeşitli değişikliklere uğramış, yapılan bu ön çalışma ile anketi kullanıcıların doğru bir şekilde yorumlaması sağlanmıştır. Verilerin analizi için SPSS 15.0 bilgisayar programı kullanılmıştır.

Ankette yer alan sorular aşağıda yer almaktadır (Tablo 3).

Tablo 3. Bilişim hizmetleri analiz anketi soruları (Information services analysis questionnaire)

| Sunulan Hizmetlerinin Değerlendirilmesi (Çok İyi-İyi-Orta-Kötü-Cok Kötü) |                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                        | Laboratuvar hizmetleri, kişisel bilgisayarlarda kullanılan yazılım hizmetleri ve İnternet hizmetleri konusunda çeşitlilik, ihtiyaç giderme ve hizmet anlayışı sizce yeterli mi, düşünüyorsunuz?       |
| 2                                                                        | Bilgi işlem hizmetleri ve çalışmaları konusunda genel olarak ne düşünüyorsunuz?                                                                                                                       |
| 3                                                                        | DEBİS (tasarım, fonksiyonellik, kullanım kolaylığı) hizmeti hakkındaki düşünüyorsunuz?                                                                                                                |
| 4                                                                        | E-mail (kesintisiz çalışma, destek) hizmeti hakkındaki düşünüyorsunuz?                                                                                                                                |
| 5                                                                        | Network altyapısı (hız, kesintisiz erişim, İnternet bağlantı hızı) hizmeti hakkındaki düşünüyorsunuz?                                                                                                 |
| 6                                                                        | Otomasyon (yazılım) projeleri (kullanım kolaylığı, amaca-ihtiyaca uygunluk ve destek hizmetleri) hakkındaki düşünüyorsunuz?                                                                           |
| 7                                                                        | Teknik servis (müdahale zamanı, destek, güvenilirlik) hizmeti hakkındaki düşünüyorsunuz?                                                                                                              |
| 8                                                                        | Bilgi işlem personelinin genel olarak memnun musunuz?                                                                                                                                                 |
| 9                                                                        | Web sitesi ve İnternet hizmetleri konusunda (web yazılım, kişisel sayfalar, bölümünüzün/biriminizin/üniversite sitelerinin etkinliği ve beklentilerinizi gidermesi) verilen hizmetten memnun musunuz? |
| Bilgi İşlem Hizmetlerinden Beklentilerin Ölçülmesi (Evet/ Hayır)         |                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                        | Bilişim hizmetlerinin etkinliği artırılmalıdır.                                                                                                                                                       |
| 2                                                                        | İnsan kaynaklarını geliştirmeli ve personel kapasitesini artırılmalıdır.                                                                                                                              |
| 3                                                                        | Teknolojik altyapıyı geliştirmelidir.                                                                                                                                                                 |
| 4                                                                        | Bilgi işlem hizmetleri konusunda bir yardım masası hizmet etkinliğini artırır.                                                                                                                        |
| 5                                                                        | Hizmetlerin geliştirilmesinde size danışılmasını/sorulmasını ister misiniz?                                                                                                                           |
| 6                                                                        | Bilişim hizmetlerinde sorunlarını iletme imkânı bulurum.                                                                                                                                              |
| 7                                                                        | İş süreçlerinizde (öğrenci olarak eğitim süreçleriniz – idari personel olarak çalışma süreçleriniz veya akademik personel olarak bilimsel aktivitelerinizde) aldığınız bilişim hizmetleri yeterli mi? |
| 8                                                                        | Bilişim hizmetlerinin servis edilmesinde bir organizasyon boşluğu (kim hangi görevde ve problemin direk ilişkilendiği kişi veya bölüm ) görüyor musunuz?                                              |
| 9                                                                        | Diğer kurumlar ile üniversitenizi kıyasladığınızda bilişim hizmetlerinde daha iyi durumda mısınız?                                                                                                    |
| Talep Edilen/Önerilebilecek Bilişim Hizmetleri (Açık Uçlu)               |                                                                                                                                                                                                       |

### 3. BULGULAR (RESULTS)

Çalışmada toplam 293 kullanıcıya anket yapılmış ve bunların %34,8'i (102 kişi) akademik, %36,2'si (106 kişi) idari ve %29'u (85 kişi) öğrenci olup, %56'sı erkek,%44'ü kadındır. Çalışmaya katılanların %26,6'sı 25 yaş altı, %38,6'sı 25-34 yaş, %22,9'u 35-44 yaş, %11,6'sı 45-54 yaş ve %0,3'ü 54 yaş üstündedir. Katılımcıların %41,6'sının eğitim düzeyi lisans seviyesindedir (Tablo 4).

Tablo 4. Eğitim durumları (Educational situations)

|               | Frekans | Yüzdelik Oran |
|---------------|---------|---------------|
| Lise ve Altı  | 26      | 8,9           |
| Önlisans      | 69      | 23,5          |
| Lisans        | 122     | 41,6          |
| Yüksek Lisans | 53      | 18,1          |
| Doktora       | 23      | 7,8           |
| Toplam        | 293     | 100,0         |

Katılımcıların bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma düzeyine bakıldığında %51,9'u kendini iyi olarak değerlendirmiştir (Tablo 5). Çalışılan birimlerinden memnuniyet düzeylerini %51,5'i iyi, %27,3'ü çok iyi olarak değerlendirmiştir (Tablo 6). Katılımcıların

üniversitede çalışmaktan memnuniyet düzeyi %44,7'si iyi, %24,9'u orta seviyededir (Tablo 7).

Tablo 5. Bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanma düzeyi (Level of use of information and communication technologies)

|         | Frekans | Yüzdelik Oran |
|---------|---------|---------------|
| Çok İyi | 86      | 29,4          |
| İyi     | 152     | 51,9          |
| Orta    | 53      | 18,1          |
| Kötü    | 2       | 0,7           |
| Toplam  | 293     | 100,0         |

Tablo 6. Çalışılan-eğitim alınan bölüm/birimden memnuniyet düzeyi (Satisfaction level of the department / unit being trained)

|          | Frekans | Yüzdelik Oran |
|----------|---------|---------------|
| Çok İyi  | 80      | 27,3          |
| İyi      | 151     | 51,5          |
| Orta     | 58      | 19,8          |
| Kötü     | 4       | 1,4           |
| Çok Kötü | 0       | ,0            |
| Toplam   | 293     | 100,0         |

Tablo 7. Üniversitede çalışmaktan-eğitim almaktan memnuniyet düzeyi (Satisfaction with studying and studying in college)

|          | Frekans | Yüzdelik Oran |
|----------|---------|---------------|
| Çok İyi  | 77      | 26,3          |
| İyi      | 131     | 44,7          |
| Orta     | 73      | 24,9          |
| Kötü     | 9       | 3,1           |
| Çok Kötü | 3       | 1,0           |
| Toplam   | 293     | 100,0         |

### 3.1 Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi (Evaluation of Services Provided)

Çalışmaya katılanların laboratuvar, kişisel bilgisayarda kullanılan yazılım hizmetleri ve İnternet hizmeti çeşitlilik, ihtiyaç gidermesi ve hizmet anlayışı ile ilgili soruya

%38.6'sı iyi şeklinde cevap vermiştir. Sunulan bilgi işlem hizmetleri konusunda genel olarak değerlendirilmesi istenilen soruya %39.6'sı iyi, %36.2'si orta olarak değerlendirmiştir. Katılımcıların Dokuz Eylül Üniversitesi Bilgi Sistemi (DEBİS) hizmeti hakkında memnuniyet/yeterlilik dağılımında %38.9'u iyi olarak, network altyapısı hizmeti memnuniyet/yeterlilik dağılımında katılımcıların %20.8'i kötü olarak belirtmiştir. Kullanıcılar otomasyon projeleri hizmeti konusunda değerlendirmeye %41.6'sı orta olarak belirtmiştir. Bilgi işlem personeli hizmeti memnuniyet/yeterlilik dağılımı hakkında katılımcıların %19.5 çok iyi, %41.3'ü iyi olarak değerlendirmiştir (Tablo 8). Sunulan bilişim hizmetlerinin genel olarak değerlendirildiğinde, sorulara verilen cevapların iyi ve orta üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 8. Sunulan bilişim hizmetlerinin değerlendirilmesi (Evaluation of the services provided)

| Anket Soruları                                                                                                                                                                             | Çok İyi |      | İyi |      | Orta |      | Kötü |      | Çok Kötü |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-----|------|------|------|------|------|----------|-----|
|                                                                                                                                                                                            | n       | %    | n   | %    | n    | %    | n    | %    | n        | %   |
| Laboratuvar hizmetleri, kişisel bilgisayarlarda kullanılan yazılım hizmetleri ve İnternet hizmetleri konusunda çeşitlilik, ihtiyaç giderme ve hizmet anlayışı sizce yeterli mi, düşünceniz | 28      | 9.6  | 113 | 38.6 | 108  | 36.9 | 37   | 12.6 | 7        | 2.4 |
| Sunulan bilgi işlem hizmetlerinin genel değerlendirilmesi                                                                                                                                  | 28      | 9.6  | 116 | 39.6 | 106  | 36.2 | 38   | 13.0 | 5        | 1.7 |
| DEBİS hizmetleri                                                                                                                                                                           | 26      | 8.9  | 114 | 38.9 | 95   | 32.4 | 42   | 14.3 | 16       | 5.5 |
| E-mail hizmeti                                                                                                                                                                             | 34      | 11.6 | 112 | 38.2 | 95   | 32.4 | 40   | 13.7 | 12       | 4.1 |
| Network altyapısı hizmeti                                                                                                                                                                  | 24      | 8.2  | 87  | 29.7 | 109  | 37.2 | 61   | 20.8 | 12       | 4.1 |
| Otomasyon projeleri hizmeti                                                                                                                                                                | 22      | 7.5  | 102 | 34.8 | 122  | 41.6 | 41   | 14.0 | 6        | 2.0 |
| Teknik servis hizmeti                                                                                                                                                                      | 36      | 12.3 | 119 | 40.6 | 93   | 31.7 | 31   | 10.6 | 14       | 4.8 |
| Bilgi işlem personelinin sunduğu hizmet                                                                                                                                                    | 57      | 19.5 | 135 | 46.1 | 76   | 25.9 | 19   | 6.5  | 6        | 2.0 |
| Web sitesi ve İnternet hizmetleri                                                                                                                                                          | 30      | 10.2 | 121 | 41.3 | 100  | 34.1 | 31   | 10.6 | 11       | 3.8 |

### 3.2 Bilişim Hizmetlerinden Beklentilerin Değerlendirilmesi (Evaluation of Expectations from Information Services)

Anketin diğer bir bölümü olan bilişim hizmetlerinin beklentilerinin değerlendirilmesinde; katılımcıların %97.3'ü bilişim hizmetlerinin etkinliğinin artırılması gerektiğini, %89.4'ü personel kapasitesinin artırılması gerektiğini, %90.1'i teknolojik alt yapının artırılması gerektiğini belirtmiştir. Katılımcılar, bilişim hizmetlerinin iş süreçlerinde yaşanan problemlere karşı cevap verme durumunu %51.5'i yetersiz bulmuştur. Ayrıca katılımcılardan diğer kurumlar ile kendi kurumlarını kıyaslamalarını istediğimizde katılımcıların %41,3'ü kurumunun daha iyi durumda olduğunu belirtmiştir (Tablo 9).

Kullanıcı cevaplarının bilişim hizmetleri memnuniyet sorularına verdikleri cevapların iyi ve orta üzerinde yoğunlaştığı düşünüldüğünde; bilişim hizmetlerinin etkinliğinin artırılması görüşünün %97.3 gibi bir rakam olması memnuniyet ve beklentilerin genel olarak uyumlu olduğunun göstergesidir. Aynı şekilde teknolojik alt yapının geliştirilmesi beklentisindeki %95.6'lık yüksek oranın olması, network alt yapısındaki memnuniyet seviyesinin düşüklüğü (%37.2 orta + %20.8 kötü + %4.1 çok kötü = %62.1) göz önüne alındığında uyumlu bir sonuç ortaya konmuştur. Kullanıcıların diğer kurumlar ile kendi kurumlarındaki bilişim hizmetlerini kıyaslamaları istendiğinde cevapların (%41.3 evet ve % 58.7 hayır) birbirine çok yakın olması ve bilişim hizmetlerindeki memnun düzeyinin genel olarak orta ve iyi seviyesinde olması ile uyumlu bir sonuç vermiştir.

Tablo 9. Bilişim hizmetleri konusunda beklentilerin değerlendirilmesi (Evaluation of expectations about information services)

| Anket Soruları                                                                       | Evet |      | Hayır |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|------|
|                                                                                      | n    | %    | n     | %    |
| Bilişim Hizmetlerinin Etkinliği Arttırılmalıdır                                      | 285  | 97.3 | 8     | 2.7  |
| Personel Kapasitesi Arttırılmalıdır                                                  | 262  | 89.4 | 31    | 10.6 |
| Teknolojik Altyapı Geliştirilmelidir                                                 | 280  | 95.6 | 13    | 4.4  |
| Yardım Masası Bilgi İşlem Etkinliğini Arttırır                                       | 264  | 90.1 | 29    | 9.9  |
| Bilişim Hizmetlerinin Geliştirilmesinde Size Danışılmasını/Sorulmasını İster Misiniz | 242  | 82.6 | 51    | 17.4 |

|                                                                               |     |      |     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-----|------|
| Bilişim Hizmetlerinde Yaşanılan Sorunları İletme İmkânı Bulurum               | 244 | 83.3 | 49  | 16.7 |
| İş Süreçlerinizde Aldığınız Bilişim Hizmetleri Yeterli Mi                     | 142 | 48.5 | 151 | 51.5 |
| Bilişim Hizmetlerinin Servis Edilmesinde Organizasyon Boşluğu Görüyor Musunuz | 190 | 64.8 | 103 | 35.2 |
| Diğer Kurumlar İle Kurumun Kıyaslandığında Kurum Daha İyi Durumdadır          | 121 | 41.3 | 172 | 58.7 |

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER (CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS)

Çalışma örnek bir bilgi işlem biriminin hizmet kalemlerini, son kullanıcının ihtiyaçlarını, süreçler içerisindeki aksaklıkları, beklentileri ve memnuniyeti ölçmesi adına önem taşımaktadır. Katılımcıların %95.6'sının bilgi işlem biriminde teknolojik alt yapının artırılması gerektiğini, %97.3'ü bilişim hizmetlerinin

etkinliğinin artırılması gerektiğini vurgulamıştır. Katılımcıların %82.6'sı bilgi işlem hizmetlerinin geliştirilmesi sürecinde görüşlerinin alınması gerektiğini vurgulamıştır. İnsanların bir çözümde aynı fikirde olabilmesi için, önce problem konusunda aynı fikirde olması gerekmektedir. Bu veriler doğrultusunda klasik bilgi işlem yapılanmasının kullanıcı odaklı olmadığı ve organizasyonun iş süreçlerine yeteri kadar katkı sağlamadığı görülmektedir.

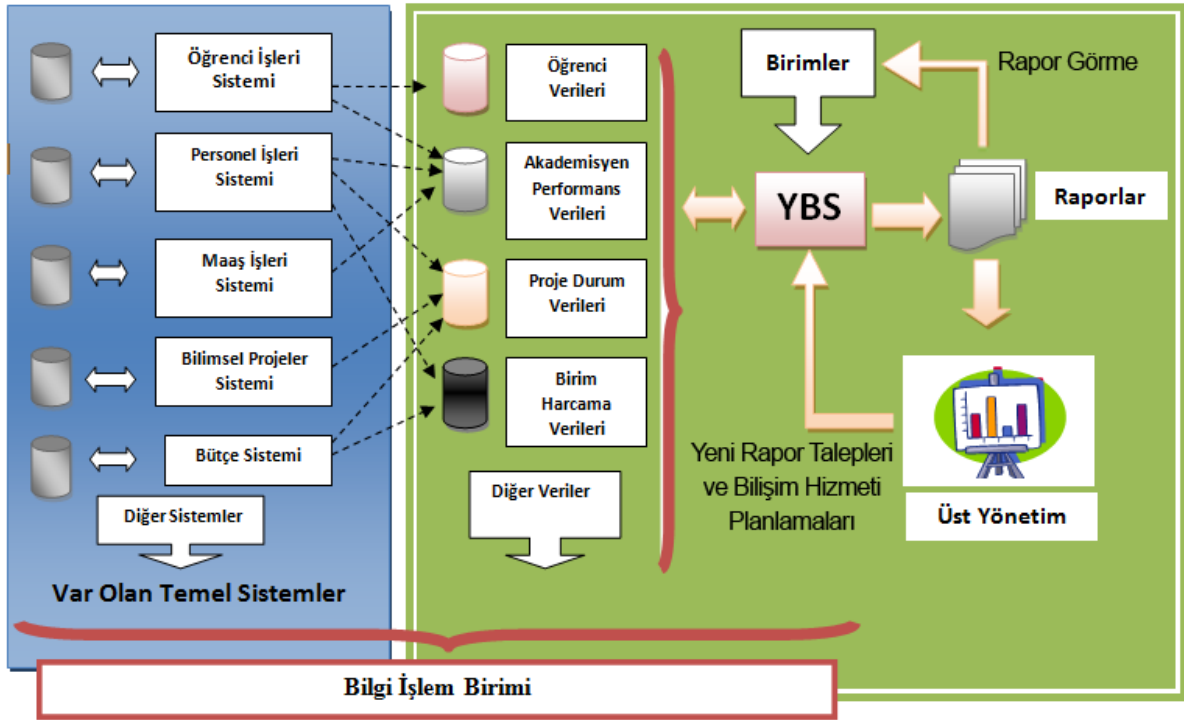


Şekil 3. Klasik bilgi işlem birim yapılanmasına yönetim bilişim sistemleri disiplininin getirebileceği kazanımlar  
(Advantages of management information systems discipline to classical computing unit structure)

Bu noktada yeni bilgi işlem birimi yapılanmasının işlevselliği ve kazanımları şekilsel olarak gösterilmektedir (Şekil 3). Yönetim Bilişim Sistemleri disiplini içine alan bu yapılanma sayesinde öğrenci, akademik ve idari personel bilişim hizmetleri noktasında ihtiyaçlarını sunabilecek bir alt yapıya sahip bir bilgi işlem birimiyle çalışabilecektir. Bu yapılanma ile kullanıcı ihtiyaçlarına dönük projeler oluşturulabilecek, bilgi işlem süreçleri önceliğe göre servis edilebilecek ve etkin iş gücü planlamasıyla kurum amaçlarına dönük, performansı daha yüksek, daha koordine bir bilgi işlem birimine sahip olabilecektir. Projeler ve servis edilen hizmetler üzerinde oluşturulacak gözleme ve geri bildirim ayağı sayesinde iş niteliği sürekli gelişime açık olabilecek ve süreçler üzerinde kullanıcı geri bildirimlerine göre iyileştirme gerçekleştirilebilecektir. Bu sayede öğrenci, akademik ve idari personele değişime ayak uydurabilen, geri bildirimine açık, ihtiyaçlarının dikkate alındığı bilişim hizmeti servis

edilebilecektir. Ön görülen yeni bilgi işlem birimi yapılanmasının üniversite organizasyonu içindeki konumlandırılması, daha yukarıdan, Şekil 4 üzerinde gösterilmektedir. Bu konumlanmada klasik bilgi işlem birimine entegre olmuş, iç dinamiklerinde iyileştirme, kontrol ve koordinasyon sağlamış bir yapılanma söz konusudur. Aynı zamanda birim dışında getirdiği alt sistemlerden beslenen akılcı veriler ile üst yönetime ve diğer birimlere süreçleri gözlemleme daha etkin karar verme şansı sağlayabilmektedir.

Yönetim bilişim sistemlerini entegre eden yeni bilgi işlem yapılanması ile üniversitenin kurum içi ve kurum dışı bilgi işleme ve bilgiyi yönetme süreçleri daha etkin hale gelir. Aynı zamanda yönetim, bu bilgiler ışığında örgütlenme, yöneltme, koordinasyon, kontrol ve planlama gibi yönetim fonksiyonlarını daha etkin kullanabilecektir (Şekil 4).



Şekil 4. Yönetim bilişim sistemleri yaklaşımı ile üniversitelerde yeni bilgi işlem yapılanması (New information processing in universities with management information systems approach)

Bu bilgiler ışığında üniversitelerin, klasik bilgi işlem anlayışından sıyrılarak Cambridge Üniversitesinde olduğu gibi kullanıcı odaklı bir yaklaşımla organizasyon amacına kenetlenen, araştırma, eğitim, yönetim alanında üniversitede kullanılan kritik yönetim ve yönetici karar süreçlerini destekleyen, bu noktada hizmet sunan bir yapılanmaya geçmeleri önerilebilir. Yeni üniversite yapılanmasının tartışıldığı bir dönemde ve strateji geliştirme birimlerine verilen yönetim bilgi sisteminin geliştirilmesi gereği düşünüldüğünde; bilgi işlem birimleri içerisinde bir birim olarak yönetim bilişim sistemleri biriminin gereği ortadadır. Bilgi işlem birimi yapılanması içerisinde YBS disiplini ile oluşturulmuş bir alt birimin hem birim içindeki iş süreçlerindeki koordinasyon ve yönetimi etkinleştirebilecek hem de birimin diğer birimlerden gelen talepleri tek bir noktada buluşturabilecek, iş akışları, planlama ve iş gücü yönetimini etkinleştirecektir. Bu yeni yapılanma ile kurumun stratejik plan, hedef ve ihtiyaçlarına daha kolay cevap verebilir hale gelecektir. Üst yönetimi bilgi işlem birimi içerisindeki proje gruplarından ve alt sistemlerden oluşturulan raporlar ile daha iyi bilgilendirilebilecek, tekrarlı iş süreçlerinden bilgi işlem birimini kurtarabilecektir. Ülkemizde yükseköğretimin yeniden yapılandırılmasının tartışıldığı bu dönemde bilgiyi yöneten ve üniversitelerde dağıtımını ve teknolojik gelişmelerini takip eden bilgi işlem daire başkanlıklarının daha dinamik ve üniversitelerin amaçlarını sahiplenmiş bir yapıya bürünebilecektir.

#### KAYNAKLAR (REFERENCES)

- [1] A.Y. Abdulkareem, C.O. Fashiku, "A comparative analysis of management information systems utilization for organizational effectiveness in Colleges of Education in Nigeria". *International Journal of Educational Management* (University of Ilorin, Ilorin, Nigeria), 5(1):135-143, 2008b.
- [2] İnternet: University of Cambridge Academic & Infrastructure Services, <http://www.ucl.ac.uk/infrastructure/>, 19.02.2016.
- [3] D.A. Akolaş., "Bilişim sistemleri ve bilişim teknolojisinin küreselleşme olgusu ve girişimcilik üzerine yansımaları", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004(12): 29-43, 2004.
- [4] İnternet: Aksaray Üniversitesi Bilgi Paketi, <http://obs.aksaray.edu.tr/oibs/bologna/>, 19.02.2016.
- [5] İnternet: Başkent Üniversitesi Bilgi Paketi, <https://angora.baskent.edu.tr/bilgipaketi/?dil=TR&menu=akademik&inner=katalog&birim=484>, 19.02.2016.
- [6] T.K. Bensghir, "Türkiye’de yönetim bilişim sistemleri düşüncesinin gelişimi üzerine düşünceler", *Amme İdaresi Dergisi*, 35(1), 77-103, 2002.
- [7] İnternet: Boğaziçi Üniversitesi Bilgi Paketi, [http://www.boun.edu.tr/tr\\_TR/Content/Akademik/Lisans\\_Katalogu/Uygulamali\\_Bilimler\\_Yuksek\\_Okulu/Yonetim\\_Bilisim\\_Sistemleri\\_Bolumu](http://www.boun.edu.tr/tr_TR/Content/Akademik/Lisans_Katalogu/Uygulamali_Bilimler_Yuksek_Okulu/Yonetim_Bilisim_Sistemleri_Bolumu), 19.02.2016.
- [8] A. Çelik, T. Akgemci, *Yönetim Bilişim Sistemleri*, Gazi Kitabevi, 2010:Bölüm 1:13, 2010.
- [9] D. Drucker, F. Peter, *Etkin Yöneticilik*, Çev.:Özden, A., Tunalı, N., İstanbul,1992.
- [10] A. Emhan, "Karar verme süreci ve bu süreçte bilişim sistemlerinin kullanılması", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*,6(21):212-224, 2007.
- [11]E. Erdil , T. Pamukçu, S. Akçomak, Y. Erden, "Değişen Üniversite-Sanayi İşbirliğinde Üniversite Örgütlenmesi", *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 68(2): 95-127, 2013.

- [12]H. Gökçen, **Yönetim Bilgi/Bilişim Sistemleri: Analiz ve Tasarım**, 2.Baskı, Ankara:11-65, 2011.
- [13]Y. Gökşen, **İş Süreçlerinde ve İnsan Gücünün Planlanmasında Bilişim Sistemlerinin Rolü**, İzmir: Altın Nokta Basım Yayın Dağıtım, 2. Baskı:22-23, 2009.
- [14]S.Gupta, H. Bansaland, A.K. Saini, "Management information system in Indian Universities: a comparative study", *BIJIT - BVICAM's International Journal of Information Technology*, 2(1):174-181,2010.
- [15] İ. Günel, **50 Soruda Üniversite**, Bilim ve Gelecek Kitabevi 1. Baskı, 2013:37-41, İstanbul, 2013.
- [16] A. Heidarkhani, A.A. Khomami, Q. Jahanbazi, H. Alipoor. "The role of management information systems (mis) in decision-making and problems of its implementation", *Universal Journal of Management and Social Sciences*, 3(3):78-89, 2013.
- [17] İnternet: University of Cambridge High Performance Computing Service, <http://www.hpc.cam.ac.uk/> , 19.02.2016.
- [18] R. İraz, M. Zerenler. "Turizm işletmelerinde yönetim bilişim sistemleri kullanımının yönetsel kararlar üzerindeki etkisi", *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15:375-391, 2008.
- [19] İnternet: Kadir Has Üniversitesi Bilgi Paketi, <http://bologna.khas.edu.tr/lisans/144/plan> , 19.02.2016.
- [20] A.J. Karim, "The Significance Of Management Information Systems For Enhancing Strategic and Tactical Planning", *Journal Of Information Systems And Technology Management*, 8(2):459-470, 2011.
- [21]M. Kış, M. Yıldırım, "Türkiye'de Bilişim Teknolojileri". *Emo, Eeb06 Sempozyumu*, İstanbul, Türkiye, 2006.
- [22]T. Koçel, **İşletme Yöneticiliği**, İstanbul Kültür Üniversitesi, 14.Baskı İstanbul:104-131, 2013.
- [23]K.C. Laudon, J.P. Laudon. **Management Information Systems: Managing the Digital Firm Upper Saddle River**, NJ: Prentice Hall.:10-26, 2006.
- [24] İnternet: University of Cambridge Management Information Services; <http://www.misd.admin.cam.ac.uk/> , 19.02.2016.
- [25] M.Momoh, D.O. Abdulsalam, "Information management efficiency in universities in Northern Nigeria: an analysis", *World Journal of Social Sciences*, 4(1):107-116, 2014.
- [26] İnternet: Pamukkale Üniversitesi Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, <http://www.pau.edu.tr/ybs/>, 19.02.2016.
- [27] İnternet: Sakarya Üniversitesi Bilgi Paketi, <http://www.ebs.sakarya.edu.tr/?upage=fak&page=bol&f=1107&b=1301&ch=1&yil=2014&lang=tr>,19.02.2016.
- [28] Ş. Şahin, "Bilişim Sistemleri Uygulamalarının İşletme Performansına Etkileri", *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(6):43-56, 2014.
- [29] H. Sancak, S. Güleç, "Küreselleşme Bilgi Teknolojileri-Değişim Türkiye'de Kamu Örgütlerinde Örgüt Yapısı Açısından Bir İnceleme", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,10(3):159-169, 2010.
- [30] Ö. Turunç, "Bilgi teknolojileri kullanımının işletmelerin örgütsel performansına etkisi hizmet sektöründe bir araştırma", Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta, 2006.
- [31] İnternet: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu, Ulusal Bilim ve Teknoloji Politikaları 2003-2023 Strateji Belgesi, [http://www.tubitak.gov.tr/tubitak\\_content\\_files/vizyon2023/Vizyon2023\\_Strateji\\_Belgesi.pdf](http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/vizyon2023/Vizyon2023_Strateji_Belgesi.pdf) , 18.02.2016
- [32] İnternet: University of Cambridge University Information Services, <http://www.uis.cam.ac.uk/> ,19.02.2016.
- [33] İnternet: Yeditepe Üniversitesi Bilgi Paketi, <http://www.yeditepe.edu.tr/bolumler/yonetim-bilisim-sistemleri/ders-programi> ,19.02.2016.
- [34] İnternet: Vikipedi, Yönetim Bilişim Sistemleri, [http://tr.wikipedia.org/wiki/Y%C3%B6netim\\_Bili%C5%9Fim\\_Sistemleri](http://tr.wikipedia.org/wiki/Y%C3%B6netim_Bili%C5%9Fim_Sistemleri) ,19.02.2016.
- [35] İnternet: Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (1983), Bilgi İşlem Daire Başkanlığının Görevleri; Madde.10:93, <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/4.5.124.pdf> , 18.02.2016.
- [36]A. Özdemir, **Yönetim Biliminde İleri Araştırma Yöntemleri ve Uygulamalar**, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, Turkey,2016.
- [37] Y.H. Al-Mamary, A. Shamsuddin, N.A.A. Hamid, M.H. Al-Maamari, *International Journal of Hybrid Information Technology*,8(12):377-390, 2015.
- <http://dx.doi.org/10.14257/ijhit.2015.8.12.29>